

Utfordringer i møtet med uformelle maktstrukturer

Anne Lau Revil – Universitetet i Oslo

Utgangspunktet for artikkelen er et feltarbeid i Norsk Rikskringkastings avdeling for internetpublisering, NRK interaktiv, våren 2000.

Utad signaliserer NRK at de følger en formalisert og hierarkisk beslutningsmodell. Jeg oppdaget, derimot, at mange *“beslutninger”* kun er resultater av lokale avdelingsvise tilpasninger av egen hverdag. Et så vesentlig avvik mellom det formelle og reelle beslutningsapparatet er, slik jeg oppfatter det, en utfordring — både for organisasjonen selv og for meg som etnograf. Når jeg skal beskrive og analysere en slik situasjon trenger jeg noen verktøy som setter meg i stand til å følge denne typen uformelle beslutninger i nettverkene til aktørene i systemet, og det mener jeg at jeg har funnet i aktør-nettverksteori (Latour 1996 og 1999). Jeg vil bruke denne artikkelen til å vise hvordan man kan gå frem i et slikt tilfelle, og skissere en mulig tolkning av den underliggende konsekvensen av en slik uformell beslutningsmåte.

Når de man ønsker å observere befinner seg i en arbeidssituasjon, er det begrenset hvor mye av deres tid man kan bruke. Det er mulig å sitte i lokalet og observere og notere ned den aktiviteten som foregår mellom individene, men i og med at jeg jobbet i et høyteknologisk miljø, ble store deler av avtaler — enten det gjaldt beskjed om at “nå går vi ned en tur på røykerommet” eller møteavtaler — inngått elektronisk f.eks. pr. e-post eller på telefon. I tillegg består store deler av hverdagen til aktørene i interaksjon mellom dem og deres datamaskin. Dette fører til en situasjon hvor det er vanskelig å observere hvem som interagerer med hvem i avdelingen utover de formelle arbeidsgruppene og pausene. I tillegg forholdt aktørene i avdelingen seg til mange andre eksterne aktører — gjennom eksterne møter, samt elektronisk¹ og telefonisk kontakt. Dette innebærer at det er flere forskjellige interaksjons sfærer — hvilket fører til at valget av datainnsamlingsmetode må tilpasses situasjonen spesielt.

Den åpningen jeg fikk i NRK interaktiv var å betjene deres sentralbord noen timer hver dag, samt å delta i deres redaksjonsmøter. I tillegg var det svært hjelpelige med å sette meg i kontakt med noen av de som bruker



Figur 1: Uannonserte endringer kan til tider skape unødvendig irritasjon og ekstraarbeide (utsnitt av web-side).

publiseringssystemet for Internett i bedriften.

Jeg benyttet “Actor-network theory” (ANT) som metodisk-teoretisk grunnlag for mine undersøkelser. ANT sier at man skal følge handlende aktører i deres eget nettverk — uavhengig om aktørene er mennesker eller artefakter² (Latour 1996 og 1999). Jeg begynte med programvaren for nettpublisering, og fulgte dets nettverk til brukere av programvaren på den ene siden, og på den andre til utviklerne. Jeg fulgte denne programvaren over tid — fra den ble innført for alle brukere, til den ble byttet ut med mer moderne programvare. I realiteten innebærer dette en periode på i underkant av ett år – fra august 1999 til juni 2000.

Ved å følge et artefakt som handlende aktør på den måten jeg gjorde, fikk jeg i realiteten observert samhandling mellom to forskjellige menneskelige aktørgrupper. Gruppen “ansatte i NRK interaktiv” jobbet i ett felles lokale i Forskningsparken, og så hverandre jevnlig — om ikke daglig. Den andre “gruppen” var mye bredere sammensatt, og hadde mindre til felles. De var ikke på noen måte en ensartet gruppe – det var stor spredning i alder, kjønn, yrkesbakgrunn og grad av kontakt med andre brukere. Det de hovedsakelig hadde til felles var at de produserte skriftlig materiale for web. De to gruppene hadde variabel grad av kontakt. Enkelte i gruppen “brukere” hadde rimelig jevnlig kontakt med gruppen “NRKi-ansatte”, mens andre kun hadde liten grad av kontakt. På tross av den lille graden av kontakt, kunne jeg observere at handlinger blant NRKi-ansatte påvirket handlingsmønsteret hos gruppen brukere.

Jeg hadde et intervju med en informant, som var irritert fordi fargevalget på websiden hans var endret i forhold til foregående dag. Han hadde tilpasset bakgrunnen av en rekke bilder (jfr. figur 1) til den opprinnelige bakgrunnen på siden, men alt dette arbeidet var nå bortkastet. På tross av at han ikke hadde hatt noen kontakt med NRK interaktiv hadde handlinger hos dem

påvirket hans arbeidsdag gjennom endringer i layouten på websidene gjennom publiseringsprogramvaren.

Hva sier så denne situasjonen? Den sier for det første at det ikke behøver å være kontakt mellom forskjellige menneskelige aktører for at en gruppe kan påvirke den andre. Dette innebærer at det datainnsamlingsmetoden som anvendes må ta hensyn både til menneskelige og ikke-menneskelige aktører. Hvis det i dette tilfellet ble sagt at man skulle følge de sosiale nettverkene til aktørene ville det vært umulig å påvise kontakt mellom gruppene — helt frem til journalisten plukket opp telefonen og skjelte ut den ansvarlige på NRK interaktiv.

I tillegg forteller eksemplet at den gruppen som kontrollerer serveren kan påvirke den andre gruppens arbeidsdag, uten at den andre gruppen har reelle, direkte sanksjonsmidler. Spørsmålet i denne sammenhengen må være hvilke sanksjonsmuligheter som gruppen “brukere” har i forhold til gruppen “NRKi ansatte”, og hva makten gruppen NRKi ansatte har innebærer, og hvordan er den oppstått?

En situasjon fra NRK høsten 1999 brukes for å vise hvordan en slik beslutningsprosess kan fungere i praksis.

Internet og makt i en moderne høyteknologisk organisasjon

NRK interaktiv er avdelingen i NRK som har ansvar for drift av NRKs webservere, samt tilrettelegging for publisering på web, enkelte presentasjoner av større radio og tv-prosjekter på web — for eksempel vinter-OL og leveranse av noe innhold til webben. Avdelingen kan deles i to underavdelinger — de som jobber med tekniske løsninger, og de som jobber med resten (innhold). Avdelingen hadde frem til august 1999 en svært uklar posisjon i det formelle NRK-hierarkiet, og var flyttet flere ganger — fra å være underlagt it-driftsavdelingen til å være en spesialavdeling direkte underlagt fjernsynsdirektøren. Den siste flyttingen førte til at NRKi ikke ble ansett å være en produksjonsavdeling på samme måte som avdelinger i radio og TV, men i en særstilling. Dette innebar at beslutninger foretatt av NRKi i realiteten måtte gå veien om fjernsynsdirektøren for å ha legitimitet i forhold til de andre avdelingene.

Inntil høsten 1999 hadde NRKi³ ansvaret for alle web-sider lagt ut på NRKs server, men de hadde ikke oversikt over hvem som hadde adgang til å legge ting ut på serveren, og det var stor variasjon i måten å presentere bedriften på web. En avdeling kunne lage én måte å navigere⁴, mens andre avdelinger valgte andre måter. Det var stor variasjon i hvordan NRK-logoen ble brukt, og enkelte avdelinger utelot bruk av logoen fullstendig. Samtidig var flere adgangspassord til serveren på avveie ifølge ansatte i NRKi. Dette var en situasjon som NRKi som ansvarlig redaktør ikke kunne leve

med, hvorpå muligheten for alle å legge dokumenter på serveren via FTP⁵ ble stengt.

Som et alternativ til selv å velge hvordan dokumentet skulle se ut, og hvordan publikum skulle navigere på sidene, fikk de som publiserte kun muligheten til å benytte ett program for internet-publisering som ga svært stramme rammer for publisering. Navigeringen, fargevalg til bakgrunn, plassering av bilder osv. ble gitt, uten videre mulighet for å velge for de som leverte innhold til sidene. De skulle deretter kun levere innhold.

Bakgrunnen for innskrenkningen av rettigheter på serveren var gitt av tekniske og redaktørmessige årsaker som forklart over. Konsekvensen var en omfattende debatt om hvem det var som skulle bestemme over utformingen av åndsverkene som ble lagt ut på nett (se Bartnes 1999, Christensen 1999, Meyn 1999, Nundal 1999a, Nundal 1999b, Nundal 1999c) i internavisen *Tidssignalet*⁶.

For å forstå stengingen av FTP-tilgangen er det nødvendig å innføre noen begreper. Aktør-nettverksteori er bygget opp omkring en ide hvor verden består av handlende enheter i et nettverk. De handlende aktørene (som både kan være menneskelige og artefakter) er sentralpunktene som knytter nettverket sammen — Latour benytter begrepet *noder* om dem. Hver *node* må minst ha to tilknytningspunkter til det resterende nettverket, hvis ikke ansees det for å være så perifert at det egentlig er utenfor nettverket. Ved å følge nettverket til to sider fra en slik sentral *node* er det mulig å påvise sammenhenger som er vanskelig påviselige med andre tilnærmingsmåter.

Ved å benytte seg av stengingen av FTP-tilgangen som den sentrale noden i et nettverk innen ANT, er det mulig å samle inn data om en forskyvning i maktforhold fra journalister til teknikere⁷.

Forklaringen som ble gitt ved intervjuer av ledelsen og det tekniske personalet om denne situasjonen var at den kun var teknisk begrunnet, med bakgrunn i sikkerhetsrisikoen forbundet med det store antallet passord. Samtidige intervjuer med leverandører av innhold til webben samt lesing av *Tidssignalet* ga inntrykk av at dette var en debatt omkring retten til å utforme layouten til gitte websider. Dette er to sider av saken som tilsynelatende forklarer situasjonen, men det forklarer ikke at diskusjonen ble såpass opphetet som den ble⁸.

Hvis vi følger tråden fra noden “stenging av rettigheter” til noden “NRKi” og deres posisjon i det formelle hierarkiet på den ene siden, og samtidig følger nettverket fra denne sentrale noden (NRKi) via de individene som markerte seg i diskursen og deretter tar i betraktning deres tilknytning til journalistlaget, er det mulig å finne en annen, litt mindre synlig sammenheng.

Jeg vil hevde at NRKi i utgangspunktet var en marginalisert avdeling i



Figur 2: Illustrasjon fra Tidssignalet 18/1999

bedriftshierarkiet. European Broadcasting Union å hadde i 1996 anbefalt å avvente situasjonen rundt internet, og ikke satse penger på det, en anbefaling NRK fulgte. På tross av dette, mente enkelte i organisasjonen at man måtte følge utviklingen. De klarte å få tillatelse til å starte en liten avdeling for internet-publisering i 1996, men de måtte i praksis klare seg med minimalt med midler. Fra 1996 til 1999 økte omfanget av internet betraktelig, og NRKi klarte å øke antallet stillinger internt, uten at de fikk de formelle rettighetene til å foreta beslutninger omkring bedriftens internetsatsing. De var en påvirkningsfaktor på lik linje med flere aktører i bedriften. Omtrent samtidig med at FTP-stengings debatten foregikk, fikk NRKi den formelle posisjonen som programavdeling i Fjernsynet. Dette innebar at de fikk det formelle ansvaret for profileringen av bedriften over internet.

Journalistene som leverte websider til NRKwebben hadde før høsten 1999 kunnet bestemme innholdet og utseendet til sine egne sider. Det er tradisjon i NRK at den som utformer et produkt innehar ansvaret for utformingen, og det skal alvorlige overtramp av god journalistikk før sjefredaktør overprøver en slik beslutning (Dahl & Bastiansen 1999). Dersom andre griper inn i denne kreative prosessen oppleves det som overtramp som ikke kan aksepteres, og beskrives i tilsvarende ordlag. En journalist sa det som følger: *“Hvis jeg begynner å analysere enkelthendelser jeg har loggført, vil jeg kunne bevise at jeg, som programskaper og internetmedarbeider, har vært utsatt for bakholdsangrep og overkjørsler fra folk i NRK som har hatt altfor mye makt over bedriftens internet.”*

I virkeligheten var denne debatten avgjort i løpet av 3 uker. NRKi hadde fysisk stengt tilgangen til webserveren, og åpnet en annen kanal gjennom et egenutviklet publiseringssystem. I dette fikk de støtte fra fjernsynsdirektør Bjerkvik. I tillegg ble NRKi omgjort fra å være en spesialavdeling under fjernsynsdirektøren til å være programavdeling i fjernsynet, hvilket i realiteten tilførte dem retten til å foreta denne typen beslutninger i fremtiden.

Konklusjon og spørsmål for videre forskning

På tross av at journalisten henviser til bedriftens web, ser det ut til at konflikten stikker dypere. Samtlige av de som reagerte sterkt er profilerte medlemmer av journalistlaget. Det kan derfor se ut som om de frykter at journalistene skal tape kontroll over det nye mediet, og at teknologene skal ta over. En annen ting som tyder på dette er at NRKi fikk en ny sjefsstruktur sommeren 2000, hvor de i stedet for en ansvarlig sjef (som er teknisk utdannet) fikk to sidestilte — én med teknisk utdannelse og én med journalistisk. Samtidig ga den tidligere sjefen klart uttrykk for at han ikke ville akseptere å bli satt på sidelinjen, og underlagt en ansvarlig redaktør med hovedsakelig journalistisk bakgrunn, og ingen teknisk.

En ytterligere spissing av konflikten ser man når man trekker konflikten opp på et høyere plan. Det som da tydeliggjøres er at konflikten handler om kontroll over det nye mediet “internet” — og en avklaring om det er teknologer eller journalister som skal legge premissene for hvorledes bedriften presenterer seg på nett. I tillegg, når man tar med i vurderingen NRKi's økonomiske og ressursmessige situasjon, ser man at det er en markering at det er de, og ikke noen andre grupper eller konstellasjoner av enkeltindivider som skal kontrollere hvordan bedriften benytter det nye mediet, og at det dermed er NRKi som bør få midlene og retten til å avgjøre hvordan bedriftens internet satsing bør foregå.

Ved å følge et nettverk av hendelser, personer og artefakter er det i denne artikkelen vist at det kan gjøres lettere å finne underliggende strukturer og motiver for handling. Strukturene som avdekkes kan både være av formell og uformell art, men det er særlig ved avdekkingen av uformelle strukturer at aktør-nettverksteori kommer til sin rett som tankemåte og metode. I praksis tilbyr tilnærmingen muligheter for å avdekke konsekvenser av lokalt begrensede beslutninger med større virkning. Det er tatt med enkelte opplysninger som kan se ut til å være av ekstern art i forhold til et meget snevert utformet nettverk, men dersom man skulle fulgt nettverket helt ut, ville det tatt betraktelig mer plass enn det som er tilgjengelig i en slik artikkel. Avdelingsleder i NRKi oppsummerer denne stridigheten i følgende ord, ord som godt kan stå som stridens ettermæle (Nundal 2000):

Til nå har NRK hatt som linje å være tilstede på internet uten å bruke mye penger på det. Hensikten har vært å følge med på utviklingen, skaffe seg erfaringer med internetpublisering og bygge opp kompetanse med tanke på utviklingen av kringkasting i digital retning. Målet nå er å bringe nrk.no opp til et nivå hvor en med NRKs rikholdige innholdsproduksjon som basis etablerer posisjonen som et av de viktigste tjenestene i den norske internetverden.

Etterord

I ettertid (våren 2000) ble det bestemt at hele NRKs organisasjonsstruktur skulle legges om. Konsekvensen av dette er at NRKi har fått en langt mer sentral posisjon i en ny “fremtidsdivisjon”, NRK Futurum. Det ble i mai 2000 avholdt ett “storhusmøte”⁹ hvor Radiodirektør Tor Fuglevik (senere sjef for NRK Futurum) lovet 27 friske millioner kroner til NRK Futurum — penger man kunne lese om i mediene samme høst var overskridelser på budsjettet, og derfor måtte trekkes tilbake.

Noter

¹e-post og prategrupper på internet

²Artefakter er menneskeskapte objekter

³Når beslutninger foretatt av NRKi omtales på denne måten betyr det at det var beslutninger formelt foretatt av avdelingsleder, men reelt sett diskutert i et internt fora — redaksjonsmøtet — hvor de involverte legger frem sine synspunkter som råd for avdelingsleder. I realiteten skal det mye til før avdelingsleder overprøver rådene fra redaksjonsmøtet.

⁴På internet er det en rekke såkalte navigasjonsstandarder. å navigere vil si å forflytte seg mellom ulike dokumenter eller deler av dokumenter. “Lenker” er klikkbare deler av et dokument som fører til andre dokumenter, og kan bestå av tekst eller del av et bilde. Lenkene kan legges i teksten eller i mager, og det er ikke gitt av internet-standarden hvorledes disse skal legges

⁵FTP eller file transfer protocol er en måte å overføre data (dvs. dokumenter og programmer) mellom datamaskiner, og var måten webdokumenter ble overført til NRKs webserver frem til august 1999.

⁶I Tidssignalet 18/1999 ble det annonsert at NRKi var gjort om til en programavdeling i Fjernsynet. Dette innebar at de fikk den formelle retten til å foreta slike beslutninger)

⁷Journalistlaget har som fagorganisasjon hatt en særdeles sterk posisjon i NRK (jfr. Dahl & Bastiansen 1999).

⁸Flere av innholdsleverandørene sa fra seg webansvaret etter denne debatten.

⁹Et storhusmøte er et allmøte for alle NRK-ansatte

Bibliografi

- Bartnes, Lars (1999):** “Stopp NRK Interaktivs tyranni!”, *Tidssignalet* 18:8-9
- Christensen, Arnfinn (1999):** “NRK Interaktiv — hva gjør dere?”, *Tidssignalet* 17:8
- Dahl, Hans Fredrik & Henrik G. Bastiansen (1999):** *Over til Oslo. NRK som monopol 1945-1981*, J.W: Cappelens Forlag A.S.
- Latour, Bruno (1996):** ”Om aktør-netværksteori. Nogle få afklaringer og mere enn nogle få forviklinger”, *Philosophia*, Dansk filosofitidsskrift, 25(3-4):47-65
- Latour, Bruno (1999):** “On recalling ANT” i Law, John & John Hassard (ed), *Actor Network Theory and after*, s. 15–25, Blackwell Publishers
- Meyn, Erik (1999):** “Nei til uniformering av internett!”, *Tidssignalet* 17:8
- Nundal, Are (1999a):** “FTP, tredje og siste gang”, *Tidssignalet* 19, 9
- Nundal, Are (1999b):** “NRK Interaktiv — og hva vi gjør”, *Tidssignalet* 18:9
- Nundal, Are (1999c):** “Profesjonaliseringen av NRKs internettilbud”, *Tidssignalet* 17:8-9
- Nundal, Are (2000):** “Ambisjoner for nrk.no”, online. i http://www3.nrk.no/om_nrk/om_nrk/teknikk/268883.html
- Tidssignalet (1999):** “NRK Interaktiv blir programavdeling i fjernsynet”, *Tidssignalet* 18:9